



Befragung der Nutzerinnen und Nutzer der PH-Bibliothek

Ergebnisse der Umfrage 2019

Zusammenfassender Bericht

vorgelegt von

Dr. Robert Scheuble

Alexander Thiel

Thomas Gerd tom Markotten

unter Mitarbeit von

Christine Menzer

Stand: 24.07.2020

Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund und Zielsetzung	3
2	Umsetzung der Befragung	3
2.1	Konzeption und Vorbereitung	3
2.2	Durchführung der Online-Umfrage.....	4
2.3	Aufbereitung und Auswertung der Daten	4
3	Ergebnisse: Darstellung und Diskussion.....	5
3.1	Beteiligung.....	5
3.2	Informationsversorgung	5
3.3	Mediennutzung an der PH-Bibliothek	7
3.4	Recherche im PH-Katalog plus	10
3.5	Informationsquellen über die Bibliothek	12
3.6	Öffnungszeiten	13
3.7	Die Bibliothek als (Lern- und Arbeits-) Ort.....	14
3.7.1	Besuchsgründe und -häufigkeit	14
3.7.2	Arbeitsplätze	15
3.7.3	Arbeitsatmosphäre	16
3.7.4	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	17
3.8	Gesamteinschätzung	17
3.8.1	Zufriedenheit und Weiterempfehlung	17
3.8.2	Antworten auf offene Fragen (Freitexte).....	18
4	Fazit und Ausblick.....	18
	Anhang: Fragebogen	20

1 Hintergrund und Zielsetzung

Für die Bibliothek der Pädagogischen Hochschule Freiburg ist es ein Anliegen, ihre Angebote und Dienstleistungen optimal an den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer auszurichten. Darüber, ob und in welchem Ausmaß ihr das gelingt, geben zunächst verschiedene, kontinuierlich erhobene Kennzahlen zur Inanspruchnahme der Angebote und Dienstleistungen im Zeitverlauf Auskunft. Zu diesen etablierten, aber rein quantitativen und eher indirekten Parametern zählen z.B. Ausleihzahlen, Volltextabrufe oder Schulungsteilnahmen. Differenziertere und aussagekräftigere Erkenntnisse über die Einschätzung der Nutzerinnen und Nutzer zur Qualität und Zufriedenheit mit unseren Angeboten können nur durch eine direkte Befragung der Zielgruppen erreicht werden. Aus diesem Grund führt die Bibliothek im Rahmen des Qualitätsmanagements alle drei Jahre eine Befragung unter allen aktiven Nutzerinnen und Nutzern durch. Bei der Befragung im Jahr 2016¹, deren Ergebnisse über die Website der Bibliothek eingesehen werden können, erhielten wir wertvolle Rückmeldungen zu verschiedensten Aspekten unserer Arbeit, die auf anderem Wege nur schwer ermittelt werden können. Insofern erfüllt das entwickelte Instrument seinen Zweck ausgezeichnet und wird weiterhin eingesetzt. Im vorliegenden zusammenfassenden Bericht zu den Befragungsergebnissen 2019 wird eingangs in gebotener Kürze die zugrundeliegende Methodik erläutert, um im Anschluss daran einige ausgewählte Ergebnisse – auch im Vergleich zu den Ergebnissen der Umfrage 2016 – vorzustellen.

2 Umsetzung der Befragung

2.1 Konzeption und Vorbereitung

Die im Rahmen der Befragung 2016 erstmals erprobten Verfahren wurden auch für die Befragung 2019 mit geringfügigen Änderungen beibehalten. Da bei allen aktiven Bibliothekskonten eine E-Mail-Adresse hinterlegt ist und die reguläre Korrespondenz mit den Nutzerinnen und Nutzern per E-Mail erfolgt, wurde die Befragung erneut als Online-Umfrage durchgeführt. Ebenfalls unverändert war die Verwendung der Open-Source-Anwendung „LimeSurvey“², die aus Datenschutzgründen weiterhin auf einem PH-eigenen Webserver installiert ist.

Weitgehend übernommen wurden auch der Fragebogen und die Umfragestruktur. Dies auch mit der Zielsetzung, die Ergebnisse in etwa vergleichbar und mittelfristig Entwicklungslinien sichtbar zu machen. Nur dort, wo dies aufgrund der Erfahrungen der letzten Befragung geboten schien, wurde der Fragebogen quantitativ und qualitativ überarbeitet. Weggelassen wurden beispielsweise statistische Fragen zum Alter der Teilnehmenden oder zur weiteren Differenzierung der belegten Studiengänge, da diese mit keinem zusätzlichen Erkenntnisgewinn verbunden waren. Wo 2016 noch jeweils für Bücher und Zeitschriften separat nach der Zufriedenheit mit der Auswahl, dem Umfang und der Aktualität des Bestands gefragt wurde, gab es diesmal für beide Medienarten je nur einen, die drei Aspekte umfassenden, Zufriedenheitswert, da die

¹ Die Ergebnisse der Umfrage 2016 können über folgenden Link abrufen werden:

<https://phfr.bsz-bw.de/frontdoor/index/index/docId/714> (Stand: 05.06.2019)

² Neben umfangreichen Optionen, bezogen auf Fragetypen und Fragebogenlayout, bietet LimeSurvey die Möglichkeit, anonymisierte Umfragen auf Basis von individualisierten Zugangsschlüsseln umzusetzen. Dadurch war der Zugang zur Umfrage nicht nur auf Mitglieder der PH beschränkt, sondern es konnten auch externe Nutzerinnen und Nutzer berücksichtigt werden. Neben den geringen Hürden zum Start der Umfrage für die Teilnehmenden spielten auch die komfortable Sicherung der Umfragestruktur sowie die Datenexportformate (u.a. für SPSS) eine gewichtige Rolle bei der Entscheidung für LimeSurvey. Nähere Informationen zur Anwendung können folgender Website entnommen werden:

<https://www.limesurvey.org/de>.

Ergebnisse vielfach zu kleinteilig und damit nicht mehr sehr aussagekräftig waren. Aufgrund des mit der Auswertung und Aufbereitung der Freitexte verbundenen Aufwands wurde die Zahl offener Fragen sowie der geschlossenen Fragen mit der Option "Sonstiges" reduziert. Insgesamt reduzierte sich der Fragebogen von 43 Fragen auf 38. Präzisierungen erfuhr der Fragebogen insbesondere dadurch, dass bei allen medienbezogenen Fragen explizit darauf hingewiesen wurde, dass es nur um durch die PH-Bibliothek Freiburg bereitgestellte Medien geht, da die Ergebnisse und Antworten der Befragung 2016 vielfach die Vermutung nahelegten, dass die Antwortenden Medien im allgemeinen oder bei den externen Nutzerinnen und Nutzern (zumindest auch) die Medien ihrer Heimateinrichtung (mit) im Sinn hatten. Gänzlich neu aufgenommen wurde das Thema „Nachhaltigkeit“ in Form einer offenen Frage.

Gleich geblieben ist auch die durchführende Projektgruppe, die sich erneut aus einer Person der Stabsstelle Qualitätssicherung und drei Mitarbeitern der Bibliothek zusammensetzte.

2.2 Durchführung der Online-Umfrage

Die Befragung fand im Zeitraum vom 15.07.2019 bis 18.08.2019 statt und umfasste somit einen Teil der Vorlesungszeit sowie einen Teil der vorlesungsfreien Zeit. Durch die Wahl dieses Zeitraums gab es wenige Überschneidungen zu regulär stattfindenden Umfragen (z.B. Lehrveranstaltungsevaluation, Evaluation der Schulpraxis). Zudem konnten mit dem gewählten Zeitraum jahreszeitliche Einflüsse des Studienbetriebs minimiert werden, um möglichst viele Personen zu erreichen. Die Befragung hatte damit vergleichbare Voraussetzungen wie 2016. Die Einladung zur Teilnahme mit dem individuellen Link zur Umfrage wurde am 15.07.2019 versendet. Parallel wurde auf der Webseite und im Facebook-Auftritt der Bibliothek auf die Befragung aufmerksam gemacht.

Die Umfrage wurde im anonymisierten Modus angelegt, womit eine Zusammenführung von Zugangsschlüssel und Umfrageergebnis unterbunden wird. Um den Rücklauf zu erhöhen, wurden in regelmäßigen Abständen bis zu zwei Erinnerungen an die bis dahin inaktiven Teilnehmenden versandt. Am 18.08.2019 wurde die Umfrage beendet und die Ergebnisse exportiert.

2.3 Aufbereitung und Auswertung der Daten

Durch die unter 2.1 beschriebenen Maßnahmen zur Straffung des Fragebogens (u.a. durch die Reduktion von Freitexten) wurde das Ziel erreicht, den Umfang des Datenmaterials spürbar zu reduzieren, ohne dass hierdurch der Erkenntnisgewinn merklich geschmälert worden wäre. Die folgenden Ausführungen dieses Berichts sind nur eine Auswahl der vielfältigen Ergebnisse und orientieren sich zunächst an den 2016 dargestellten Ergebnissen, um zumindest punktuell Entwicklungslinien aufzeigen zu können. Wo es weitere für die Qualitätssicherung des Bibliotheksangebots bedeutsame Ergebnisse gibt, sind diese ebenfalls mit aufgenommen. Der Fragebogen sowie der vollständige Datenbericht einschließlich der kategorisierten Freitext-Kommentare können wieder in anonymisierter Form auf den Internetseiten der Bibliothek eingesehen werden.³

³ <https://phfr.bsz-bw.de/frontdoor/index/index/docId/845> (Stand: 22.07.2020)

3 Ergebnisse: Darstellung und Diskussion

3.1 Beteiligung

Insgesamt hatten von 7.579 (2016: 7.413) Nutzerinnen und Nutzern mit zum Zeitpunkt des Versands gültigem Bibliothekskonto 1.248 (2016: 1.513) Personen teilgenommen, was einer Rücklaufquote von 16,5 % (2016: 20,4 %) entspricht.⁴ Der im Vergleich zu 2016 niedrigere Rücklauf ist hierbei auf die Gruppe der Studierenden (Abdeckung 2016: 14,7%) zurückzuführen, deren Anteil an der Grundgesamtheit zugenommen hat. Es kann bei dieser Gruppe von einer gewissen „Befragungsmüdigkeit“ ausgegangen werden, da sie sehr häufig im Fokus von Befragungen steht, während die diesbezüglich weniger frequentierte Gruppe „Personal“ einen erheblichen Anstieg auf 43,3% bei der Beteiligung zu verzeichnen hat (2016: 33,9%). Betrachtet man bei der Beteiligung an der Umfrage die prozentuale Verteilung nach Statusgruppen, so zeigt sich, dass die Studierenden bezogen auf ihren Anteil an der Grundgesamtheit unterrepräsentiert sind, während beim Personal eine deutliche Überrepräsentation vorliegt (siehe Tab. 1).

Tab. 1: Abdeckung der Grundgesamtheit⁵ nach Statusgruppen; Datenbericht 1.2.3

STA1: STATUSGRUPPE	Grundgesamtheit		PH-Bib.-Umfrage		
	N	Verteilung %	N	Verteilung %	Abdeckung %
Studierende	6296	83,1	877	70,3	13,9
Personal (PH & Uni)	497	6,6	215	17,2	43,3
Sonstige	786	10,4	156	12,5	19,8
GESAMT	7579	100,0	1248	100,0	16,5

Bei der Verteilung interner und externer Nutzerinnen und Nutzer ist das Verhältnis hingegen ausgeglichen (siehe Tab. 2). Eine dezidiere Aufschlüsselung zu den einzelnen Gruppen ist hier nicht möglich, da entsprechende Angaben (z.B. zu Alter, Geschlecht) zur Grundgesamtheit nicht vorliegen oder aus Gründen des Datenschutzes im Rahmen der Erfassung personenbezogener Angaben bewusst nicht erfragt wurden.

Tab. 2: Abdeckung der Grundgesamtheit nach Statusgruppen und Zugehörigkeit; Datenbericht 1.2.3

STA3: STATUSGRUPPE	Grundgesamtheit		PH-Bib.-Umfrage		
	N	Verteilung %	N	Verteilung %	Abdeckung %
Interne (PH-Angehörige)	4455	58,8	720	57,7	16,2
Externe	3124	41,2	528	42,3	16,9
GESAMT	7579	100,0	1248	100,0	16,5

3.2 Informationsversorgung

Der Bibliothek als zentraler Einrichtung der Hochschule obliegt die Informationsversorgung der Mitglieder der Hochschule sowie weiterer Nutzergruppen. Die Auswahl der Medien erfolgt durch die Bibliothek sowie auf Basis von Anschaffungsvorschlägen. Ein großer Teil der elektronischen Bücher und Zeitschriften

⁴ Zum Stichtag 31.12.2019 zählte die Bibliothek nach der Deutschen Bibliotheksstatistik für 2019 7.965 aktive Nutzerinnen und Nutzer. Davon waren 3.812 Studierende der PH Freiburg und 2.362 Studierende anderer Hochschulen (darunter 1.145 Studierende der Universität Freiburg), 373 Personal der PH Freiburg, 59 Personal der Universität Freiburg und 956 sonstige Nutzerinnen und Nutzer. Die Differenz zur Zahl der gültigen Konten zum Zeitpunkt der Befragung resultiert daraus, dass hierbei nicht mehr und noch nicht aktive Konten nicht enthalten sind.

⁵ Die Gesamtanzahl der Umfrageteilnehmenden variiert bezogen auf die unterschiedlich differenzierten Statusgruppen. Dies liegt darin begründet, dass keine Pflichtfragen zum Einsatz kamen und nur für Studierende und Personal die Zugehörigkeit zu einer Institution (STA2) abgefragt wurde (Filterfrage). Die Gruppe "Sonstiges" beinhaltet: Schülerinnen und Schüler, externe Nutzerinnen und Nutzer sowie Personal anderer Hochschulen (außer PH, Uni FR). Die Gruppe "Externe" enthält: Studierende anderer Hochschulen, Personal der Universität Freiburg sowie die in "Sonstige" (siehe STA1) erfassten Personengruppen.

gelangt auch über die Lizenzierung von Paketen in den Bibliotheksbestand, die dem Erwerbungs-/Bestands-Profil nicht immer vollumfänglich entsprechen (z.B. Springer-E-Book-Pakete oder Nationallizenzen). Für das Bestandsmanagement ist daher wichtig, wie zufrieden die Nutzerinnen und Nutzer mit den Medien in den von ihnen genutzten Fachgebieten in inhaltlicher Hinsicht sind. Unter 3.3 wird dann komplementär die formale Frage nach den Medienarten gestellt.

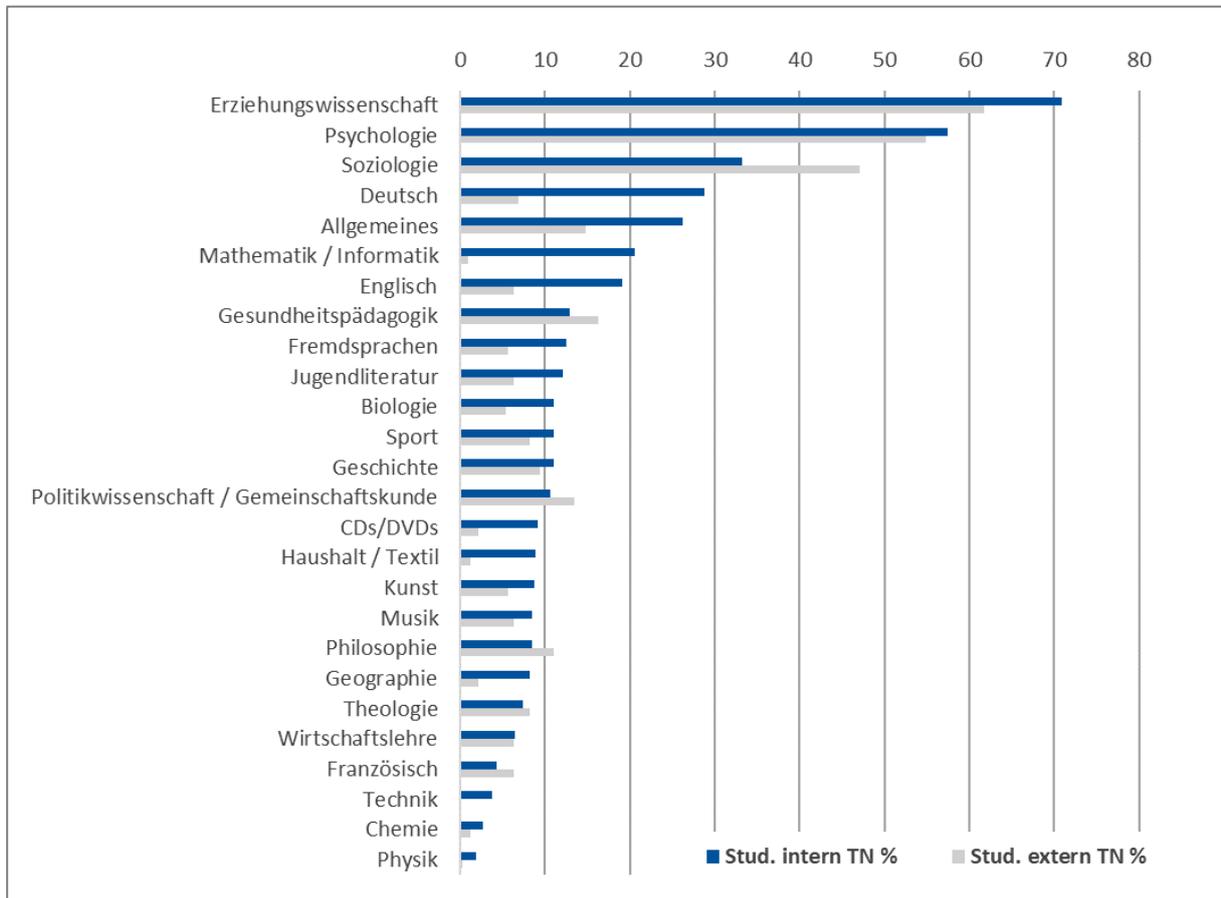


Abb. 1: „Aus welchen Fachgebieten der Bibliothek nutzen Sie Medien?“, Studierende nach Zugehörigkeit; Datenbericht 2.2.1

Während bei der Auswertung zur Umfrage 2016 die Nutzung durch die PH-Studierenden und die der Universität Freiburg nebeneinandergestellt wurden, haben wir diesmal betrachtet, wie sich die fachliche Nutzung der PH-Studierenden und der gesamten externen Studierenden unterscheidet. Zwar sind, aufgrund des PH-Profiles wenig überraschend, Erziehungswissenschaft, Psychologie und Soziologie die am stärksten genutzten Fachgebiete der PH-Studierenden. Gleichwohl konnte innerhalb dieser Gruppe festgestellt werden, dass es vor allem bei dieser Trias Verschiebungen gab. Während 2016 noch 64,6% der PH-Studierenden angaben, das Fachgebiet Psychologie zu nutzen, gaben dies 2019 nur noch 56,7% an (-7,1%). In den Fachgebieten Erziehungswissenschaft (-3,4%) und Soziologie (-2,8%) fällt der Rückgang etwas geringer aus. Der höchste Rückgang lässt sich neben der „Psychologie“ in den Fachgebieten „Haushalt / Textil“ (-7,4%) und Biologie (-7,2%) feststellen. Den höchsten Zuwachs kann mit +3,4% das Fachgebiet „Englisch“ verzeichnen. Ansonsten zeigen sich lediglich moderate Schwankungen nach oben und unten sowie eine relativ breite Verteilung über die Fachgebiete. Bei den externen Studierenden zeigt sich in den Angaben zur Nutzung eine größere Konzentration auf Erziehungswissenschaft, Psychologie und Soziologie.

Auch wenn es kein Fachgebiet im eigentlichen Sinne, sondern eine Medienart ist, haben wir 2016 und 2019 auch nach der Nutzung der CDs und DVDs gefragt, wobei es sich vor allem um Musik-CDs (Klassik, Jazz,

Hörbücher u.a.) und Kino- sowie Kinderfilme und Dokumentationen handelt. Bei den internen Studierenden ist hier ein Rückgang in den Nutzungsangaben um -6,5% zu vermerken – nur noch 9,1% dieser Teilnehmenden geben an, CDs/DVDs der PH-Bibliothek zu nutzen. Bei den externen Studierenden liegt der Wert nochmals deutlich niedriger bei 2,2%. Dies dürfte eine Reaktion auf die zunehmende Nutzung von Streaming-Angeboten wie z.B. die Mediatheken der öffentlich-rechtlichen Sender oder kommerzieller Angebote wie Netflix und anderer Filmportale sein. Dieses Ergebnis gilt es bei der weiteren Bestandsplanung bzw. beim zukünftigen Medienerwerb zu berücksichtigen.

In Abhängigkeit von den genutzten Fachgebieten wurden die Teilnehmenden nachfolgend gebeten, ihre jeweilige Zufriedenheit mit den Medien der PH-Bibliothek anzugeben. Da es sich hierbei um einen summarischen Wert bzw. eine Gesamteinschätzung handelt, wo 2016 noch separat nach Auswahl, Umfang und Aktualität der Medien gefragt wurde, sind die Werte beider Befragungen nur unter diesem Vorbehalt vergleichbar. Auf der Antwortskala von sehr zufrieden (1) bis sehr unzufrieden (4) reichte die Bandbreite der Bewertungen (Mittelwerte) für Bücher in der Gruppe der PH-Studierenden von 1,8 (Deutsch, Englisch, Erziehungswissenschaft und Psychologie) bis 2,5 (Französisch), beim Personal intern von 1,6 (Erziehungswissenschaft, Haushalt/Textil und Kunst) bis 2,2 (Englisch). Im Vergleich zur Befragung 2016 zeigen sich überwiegend nur geringfügige Veränderungen in der Zufriedenheit mit Büchern und Zeitschriften der einzelnen Fachgebiete, wobei die Zeitschriften tendenziell wieder etwas schlechter abschneiden als die Bücher. Ebenfalls augenscheinlich ist, dass das PH-Personal sowohl mit den Büchern als auch den Zeitschriften im Durchschnitt zufriedener ist als die PH-Studierenden. Erfreulich ist, dass dort, wo bei der letzten Umfrage die Rückmeldungen weniger gut ausfielen und in Konsequenz Gespräche mit den Fachbereichen in Sachen Erwerbung geführt wurden, jetzt sichtbar bessere Ergebnisse zu verzeichnen sind. Das ermutigt uns, diesen Weg weiter zu gehen.

3.3 Mediennutzung an der PH-Bibliothek

Obwohl die Bibliothek bestrebt ist, den Anteil elektronischer Medien auszuweiten, und dafür zunehmend mehr Erwerbungsmittel einsetzt, ist dies, vor allem im monographischen Bereich, bis dato noch nicht im angestrebten Umfang möglich. Nach wie vor erscheinen viele für die PH relevante Publikationen gar nicht elektronisch oder werden nur für den Endverbraucher bzw. die Endabnehmerin als E-Book angeboten. In vielen Fällen werden die E-Books auch erst angeboten, wenn wir die Bücher längst als gedruckte Werke nebst ggf. erforderlicher Mehrfachexemplare im Bestand haben – und dann bzw. bei einigen Verlagen per se zum vielfachen Preis des Printexemplars. Trotz dieser Marktsituation wurden auch im zurückliegenden Betrachtungszeitraum in nicht geringem Maße elektronische Bücher erworben bzw. lizenziert.

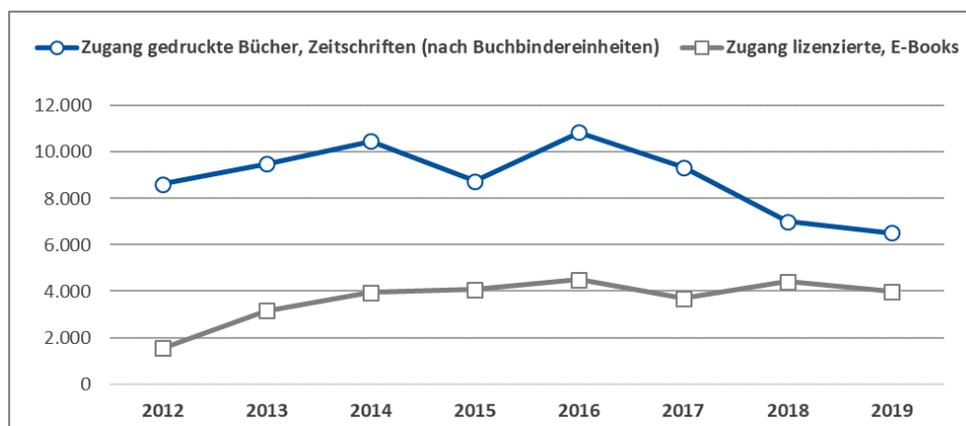


Abb. 2: Zugang gedruckter Bücher und lizenzierter E-Books von 2012 bis 2019

Etwas anders ist die Situation im Bereich der Zeitschriften gelagert, bei denen die gedruckten Exemplare bereits heute nur noch einen kleinen Teil des Bestands ausmachen. Die Downloadstatistik zeigt deutlich, dass das Medium „E-Book“ intensiv und in zunehmendem Maße genutzt wird. Waren es 2012 noch 36.300 Kapiteldownloads, so wurden 2016 bereits 464.421 und 2019 924.109 gezählt. Bei den Zeitschriftenartikeln stieg diese Zahl im Vergleichszeitraum von 15.865 auf 65.500 bzw. 77.686 Downloads.

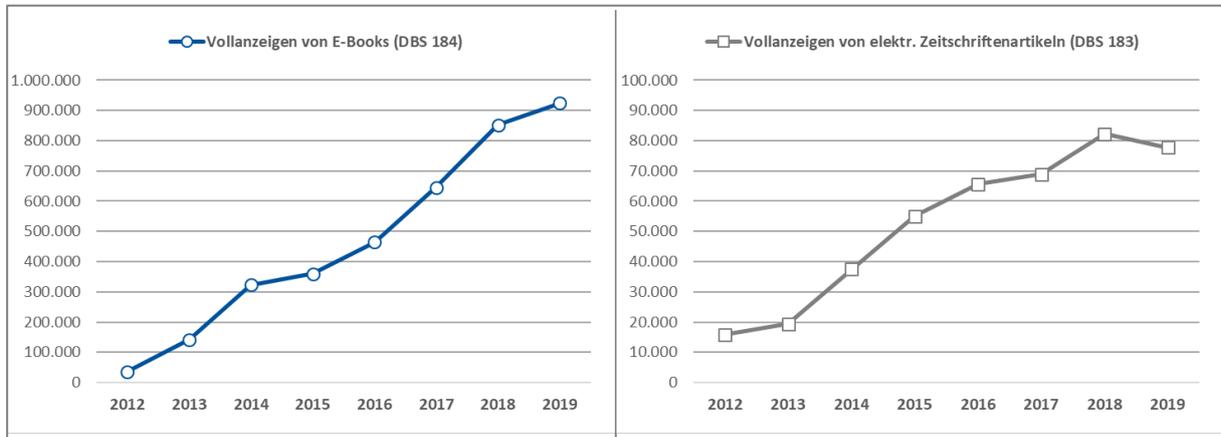


Abb. 3: Anzahl der Volltextanzeigen von E-Books und E-Zeitschriften von 2012 bis 2019

Anhand der Zahlen ist bei den E-Books weiter ein nahezu linearer Anstieg erkennbar. Die in 2019 etwa gleich gebliebene Zahl der Volltextabrufe auf elektronische Zeitschriften lässt sich vornehmlich auf eine bei manchen Produkten geänderte Zählweise zurückführen. Konnte beim letzten Datenbericht noch festgehalten werden, dass entgegen dem Trend an vielen anderen Bibliotheken die Zahl der Ausleihen gedruckter Medien an der PH-Bibliothek Freiburg relativ stabil ist, so findet diese Entwicklung hin zum elektronischen Buch nun auch bei uns ihren Niederschlag.

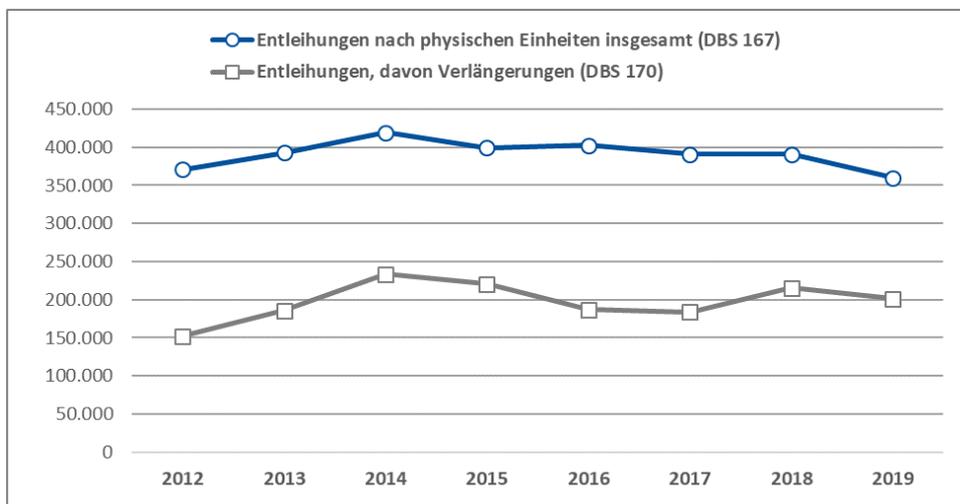


Abb. 4: Anzahl der Entleihungen und Anzahl der Verlängerungen von 2012 bis 2019

Unter 2.1 wurde schon angesprochen, dass sich bei der Auswertung der Umfrage 2016, u.a. durch Angaben in den Freitexten, Hinweise darauf fanden, dass die Frage nach der Nutzung elektronischer Medien teils recht allgemein und nicht spezifisch in Bezug auf die durch die PH-Bibliothek bereitgestellten Medien verstanden werden konnte. Im Rahmen der Umfrage 2019 wurde dies durchgängig konkretisiert.

Insgesamt ergibt sich in fast allen Bereichen nach Statusgruppen und Zugehörigkeit eine höhere prozentuale Nutzung elektronischer Medien im Vergleich zu den Ergebnissen der Umfrage 2016. Einzig bei der Nutzung

von Datenbanken zeigt sich bei den externen Nutzerinnen und Nutzern ein Rückgang von 12% (2016: 61,1%), was jedoch sehr wahrscheinlich auf die Konkretisierung der Fragestellung und den nun expliziten Bezug auf die diesbezüglichen Ressourcen der PH-Bibliothek zurückzuführen ist. Weiterhin ein deutlicher Unterschied ergibt sich bei der Nutzung von E-Journals in Bezug auf die internen Statusgruppen. Während 41,8% der PH-Studierenden angeben E-Journals zu nutzen, hebt sich die Gruppe des PH-Personals mit 78,5% hier deutlich ab.

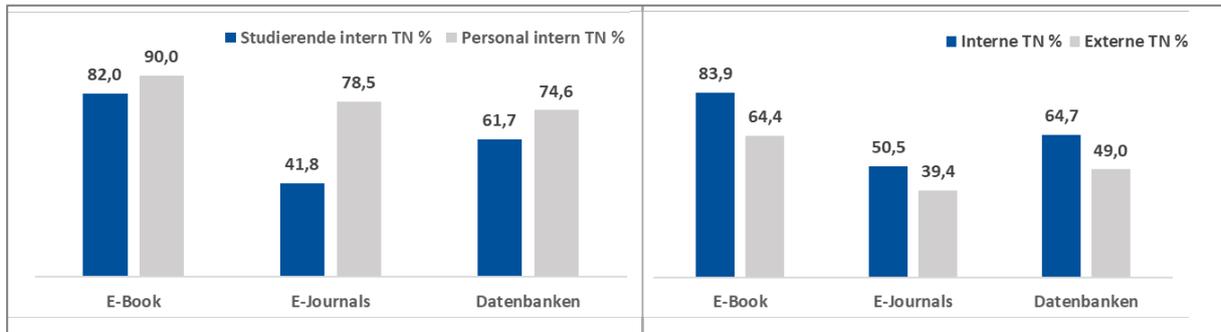


Abb. 5: Nutzung von E-Medien nach Statusgruppen intern und nach Zugehörigkeit; Datenbericht 2.3.1

Aufgrund der quantitativ erheblich gestiegenen Nutzung elektronischer Bücher und Zeitschriften ist interessant zu betrachten, ob und wie sich die Einschätzung der Befragten hierzu verändert hat. Dass es hier Veränderungen beim Nutzungsverhalten gibt, lässt sich gut an der wachsenden Bereitschaft zum Verzicht auf gedruckte Medien bei den PH-Studierenden veranschaulichen, die zahlenmäßig auch die größte primäre Nutzergruppe darstellen. Während der Verzicht auf „Nachschlagewerke / Lexika“ 2016 schon eine sehr hohe Zustimmung erhielt (67,9%), ergibt sich in Bezug auf „Lehrbücher / einführende Texte / Studienliteratur“ sowie bei sonstigen wissenschaftlichen Büchern ein deutlich gesteigerte Akzeptanz in Bezug auf die ausschließliche Nutzung elektronischer Medien.

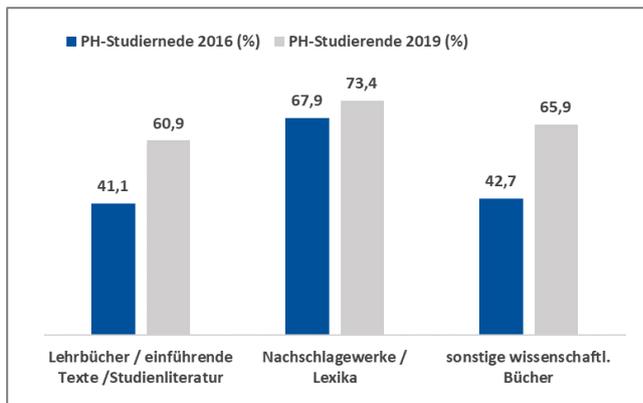


Abb. 6: Bereiche für Verzicht auf gedruckte Bücher, PH-Studierende 2016 und 2019; Datenbericht 2.3.4

Da elektronische und gedruckte Bücher auf unterschiedliche Art und Weise genutzt werden können, wollten wir von den Befragten wissen, wofür bzw. wie sie die elektronischen Bücher nutzen. Die Ergebnisse der Befragung 2016 wiesen darauf hin, dass E-Books primär zum Ausdrucken wichtiger Textteile und zum schnellen Nachschlagen bzw. zur schnellen Recherche genutzt werden, aber weniger zum intensiven Bearbeiten am Bildschirm. Dieser Aspekt der Mediennutzung hat sich – hier wieder mit Blick auf die Gruppe der PH-Studierenden – sichtlich verändert. Während das „schnelle Nachschlagen bzw. Recherchieren“ mit nur geringfügigen Veränderungen nach wie vor der häufigste Grund für die Nutzung elektronischer Medien ist, zeigen sich deutliche Verschiebungen in Bezug auf das „intensive Bearbeiten am Bildschirm“

(Zunahme um fast 15% bei „oft“) und das „Ausdrucken wichtiger Textteile (Abnahme um über 7% bei „oft“). Auch dies spricht für die wachsende Akzeptanz des elektronischen Formats.

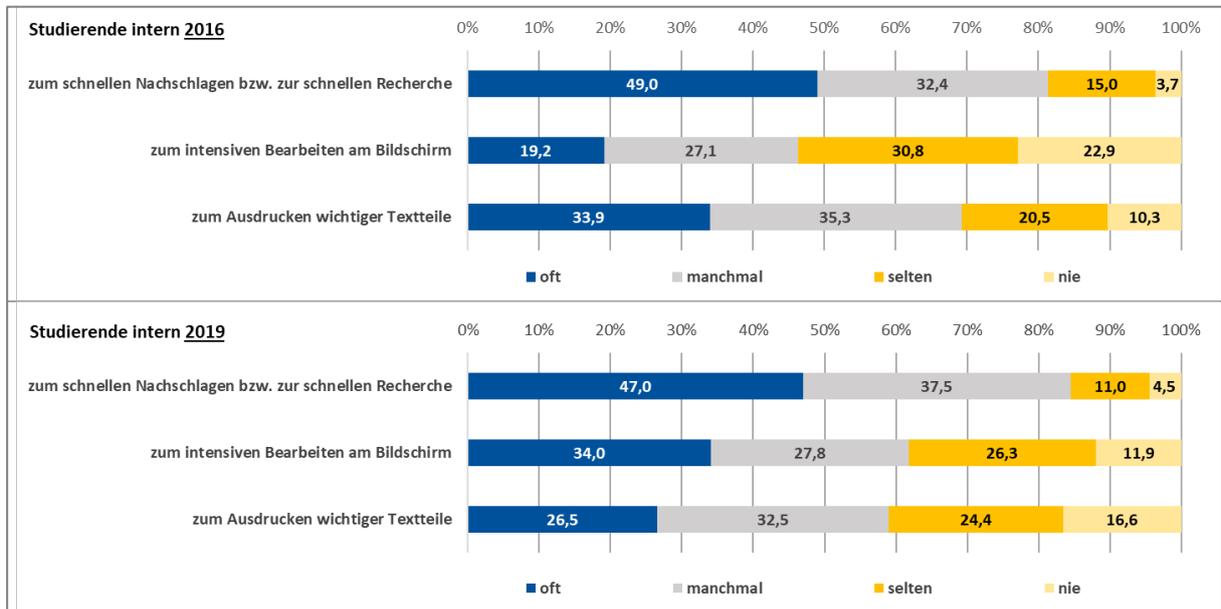


Abb. 7: Gründe für die Nutzung von E-Books, PH-Studierende 2016 und 2019; Datenbericht 2.3.5

Nach den konkreten Hürden bei der E-Book-Nutzung gefragt, geben die Mitglieder der PH vor allem Usability-Gründe an, während für die Externen im Vordergrund steht, dass die E-Books nur vor Ort nutzbar sind. Offenbar auf unzureichende Information zurückzuführen ist, dass auch die Mitglieder der PH in 31% der Fälle dies als Hinderungsgrund angeben (2016: 36%).

Tab. 3: Hinderungsgründe bzgl. der E-Book-Nutzung nach Zugehörigkeit; Datenbericht 2.3.6

ELEK6: HINDERUNGSGRÜNDE BZGL. E-BOOK-NUTZUNG NACH ZUGEHÖRIGKEIT	Interne		Externe	
	N	TN %	N	TN %
Das E-Book bzw. die Kapitel können nur auszugsweise gedruckt oder gespeichert werden.	250	48,9	107	31,4
Die Funktionen bei der Nutzung sind eingeschränkt (z.B. keine Annotationen, Markierungen möglich).	240	47,0	100	29,3
Der Zugriff auf das E-Book ist nur vor Ort möglich.	157	30,7	225	66,0
Für den Abruf ist ein technisches Gerät erforderlich (z.B. PC, Laptop)	122	23,9	62	18,2
Es sind keine E-Books zum interessierenden Fachgebiet vorhanden.	144	28,2	58	17,0
GESAMT (Nennungen)	913	-	552	-
GESAMT (Teilnehmende)	511	-	341	-

Insgesamt lassen die Aussagen zur Nutzung elektronischer Medien den Schluss zu, dass deren Akzeptanz weitere ansteigt und dies voraussichtlich weiter tun wird. Die Bibliothek wird daher den Bestand an elektronischen Medien in Abhängigkeit von Angebot und Etat nach Möglichkeit weiter ausbauen. Einen zusätzlichen Schub hat diese Entwicklung aktuell dadurch erfahren, dass zur Kompensation der mit der Coronapandemie einhergehenden Einschränkungen zusätzliche Ressourcen bereitgestellt wurden.

3.4 Recherche im PH-Katalog plus

Vor der Einführung von sogenannten aggregierten Indexen mussten Nutzerinnen und Nutzer, wenn sie wissenschaftliche Artikel recherchierten, die relevanten Datenbanken aufrufen und entsprechend je Datenbank die Abfragen einzeln abschicken. Die Ergebnisse waren anschließend ggf. manuell zusammenzuführen. Seit der Einführung des PH-Katalog plus im September 2014 ermöglicht der Bereich „Artikel & mehr“ den Nutzerinnen und Nutzern, verschiedenste elektronische Datenbanken mittels einer Abfrage gleichzeitig

zu durchsuchen. Im Index, an den die Suchanfragen geschickt werden, sind einzelne Artikel in der Größenordnung von mehreren hundert Millionen Einheiten verzeichnet. Entsprechend können die Ergebnislisten, je nachdem wie eingrenzend gesucht wurde, sehr umfangreich ausfallen. Treffermengen von über 100.000 werden bei einfachen Suchen häufig erreicht.

Die aktuelle Befragung des Jahres 2019 ergab eine gegenüber 2016 gestiegene Nutzung des Reiters „Artikel & mehr“:

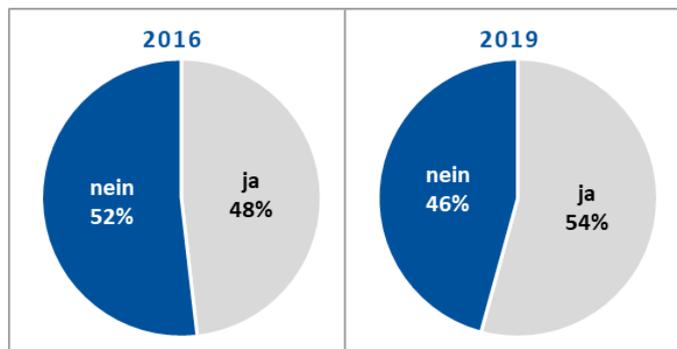


Abb. 8: Nutzung des Reiters „Artikel & mehr“, Teilnehmende gesamt 2016 und 2019; Datenbericht 3.1.2

Nicht nur die allgemeine Zustimmung zum „Artikel & mehr“-Reiter ist gestiegen, sondern auch die Beurteilung der Suchfunktion erhielt ein gegenüber 2016 besseres Votum, die einzige Ausnahme hierzu bildet der Wert „komfortable Verlinkung zu (Voll)Texten, welcher ein leicht schlechteres Ergebnis erzielte.“⁶

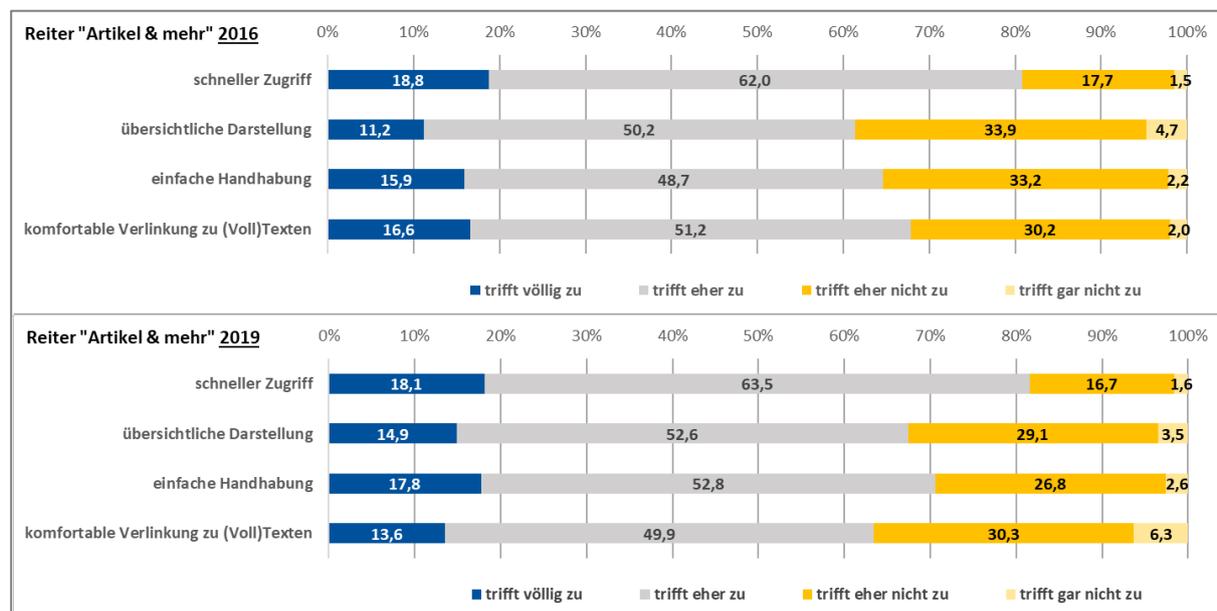


Abb. 9: Beurteilung der Suche nach Artikeln/Texten über „Artikel & mehr“, Teilnehmende gesamt 2016 und 2019; Datenbericht 2.4.3

Interessant zu wissen ist hierbei, dass die Funktionalität keine große Überarbeitung in der Zwischenzeit erfahren hatte. Es wird daher vermutet, dass eine Kombination aus gesunkener Hemmschwelle, den Reiter „Artikel & mehr“ zu nutzen, und verbesserter allgemeiner Suchkompetenz der Nutzerinnen und Nutzer zu besseren Ergebnissen in der aktuellen Befragung führte.

⁶ Die Frage „Nutzen Sie bei der Suche nach Texten und Artikeln den Reiter „Artikel & mehr“?“ fungierte hier als Filterfrage.

Nichtsdestotrotz sollte weiterhin auf die Vorteile des „Artikel & mehr“-Reiters, auch im Vergleich zur Artikelsuche in einzelnen Datenbanken, hingewiesen werden, so. z.B. die verschiedenen Tools, welche zur Suchverfeinerung und -steuerung vorhanden sind. In Folge dessen könnte in Support-Antworten zur Suche nach wissenschaftlichen Artikeln der „Artikel & mehr“-Reiter stärker berücksichtigt werden. Weiterhin könnten Übersichten erstellt werden, die angeben, welche für den jeweiligen Fachbereich relevanten Quellen im Index verzeichnet sind bzw. über „Artikel & mehr“ mit durchsucht werden.

Ein derzeit in Planung befindliches neues Schulungsformat „Modul 2: Fit für die Literaturrecherche“, welches auf den Erwerb von Kenntnissen zur Nutzung unseres Bibliothekskatalogs ausgelegt ist, wird seinen Schwerpunkt auf den Reitern „Bücher & mehr“ sowie „Artikel & mehr“ legen und soll zu einer weiteren Verbesserung im Umgang mit den Recherchertools beitragen.

3.5 Informationsquellen über die Bibliothek

Die Bibliothek benutzt verschiedene Kanäle, um über ihre Angebote, Dienstleistungen und zu aktuellen Themen zu informieren. Angesichts der fortschreitenden Digitalisierung und des sich wandelnden Nutzungsverhaltens wollten wir eruieren, ob sich bei der Nutzung der verschiedenen Informationsquellen über die Bibliothek gegenüber der Befragung 2016 Veränderungen feststellen lassen. Insgesamt wird am häufigsten die Website der Bibliothek zu Informationszwecken genutzt, gefolgt von Auskünften an der Ausleihtheke und der Infotheke. Über alle Gruppen hinweg am wenigsten in Anspruch genommen wird der Facebook-Auftritt der Bibliothek. Im Vergleich weniger genutzt werden zudem Auskünfte per E-Mail/Telefon, wobei hier Unterschiede zwischen den Statusgruppen festzustellen sind, sowie Informationen, die über Plakate, Aushänge und Flyer vermittelt werden.

Überraschenderweise sind die Werte fast identisch mit denen aus dem Jahr 2016. Auffallend ist auch, dass das Facebook-Angebot weit weniger Resonanz hat als erwartet und dass dies bei den Statusgruppen Studierende, Personal und Sonstige nahezu identisch ist. Die Aufgabe besteht daher darin, die Social-Media-Aktivitäten bzw. -Strategie der PH-Bibliothek zu überdenken.

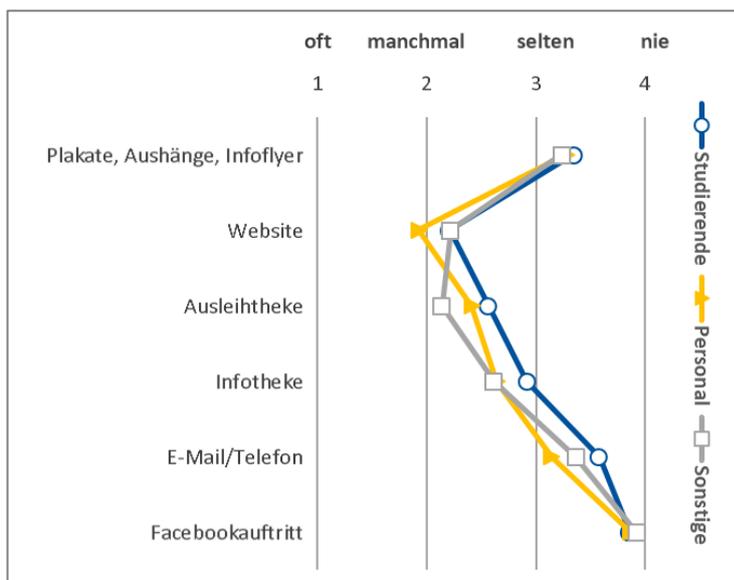


Abb. 10: Häufigkeit der Nutzung der aufgeführten Quellen zur Information über die Bibliothek nach Statusgruppen (Mittelwerte); Datenbericht 3.1.5

Mit Blick auf die am häufigsten genutzte Quelle ist es besonders erfreulich, dass der Internetauftritt von 94,6% (N=758) als informativ und von 90,4% (N=733) als insgesamt gelungen bezeichnet wird. Es dürfte

interessant sein, zu welchen Ergebnissen der für das 3. Quartal 2020 geplante Webrelaunch der Pädagogischen Hochschule in der Folgebefragung führt.

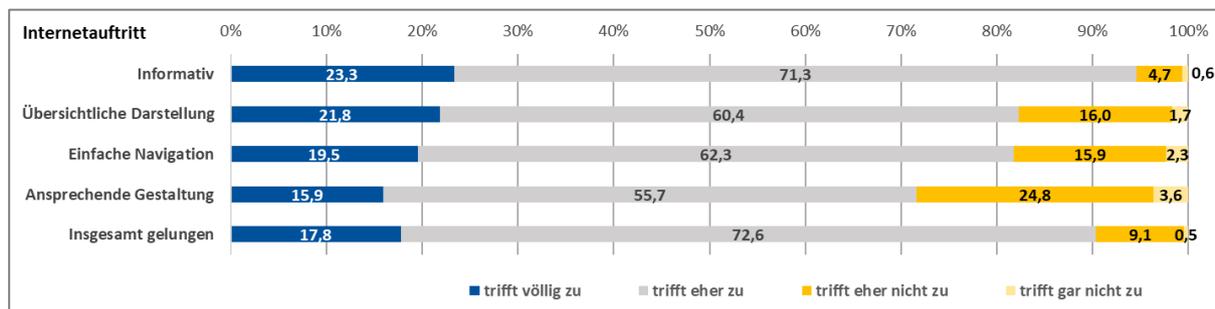


Abb. 11: Bewertung des Internetauftritts, Teilnehmende gesamt; Datenbericht 3.1.6

3.6 Öffnungszeiten

Ein besonderes Augenmerk bei der Befragung galt auch 2019 der Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten, da diese aufgrund der Umfrageergebnisse 2016 ausgeweitet wurden. Die Öffnungszeiten waren zum Zeitpunkt der Befragung wie folgt: Montag bis Freitag 8.00 bis 20.00 Uhr, Samstag und Sonntag 9.00 bis 18.00 Uhr. Es werden ganzjährig die gleichen Öffnungszeiten angeboten.

Vergleicht man die Ergebnisse der Umfrage 2016 mit denen der Umfrage 2019 auf Basis der erzielten Mittelwerte, so ergibt sich eine gleichbleibende Zufriedenheit bei den Öffnungszeiten unter der Woche (jeweils $M=1,9$). Mit Blick auf die prozentuale Verteilung nach Antwortoptionen zeigt sich sowohl eine leichte Zunahme derjenigen, die „sehr zufrieden“ sind (36,5%) als auch derjenigen, die „sehr unzufrieden“ sind (8,5%). Eine höhere Zufriedenheit ($M=2,0$) im Vergleich zu 2016 ($M=2,2$) konnte in Bezug auf die Öffnungszeiten am Wochenende erzielt werden. Der prozentuale Anteil der Antwortenden, die hiermit unzufrieden oder sehr unzufrieden sind, beläuft sich nur noch auf 23,8% (2016: 33,1%). Diese Verbesserung kann v.a. auf die seit 01.04.2017 eingeführte Sonntagsöffnung zurückgeführt werden.

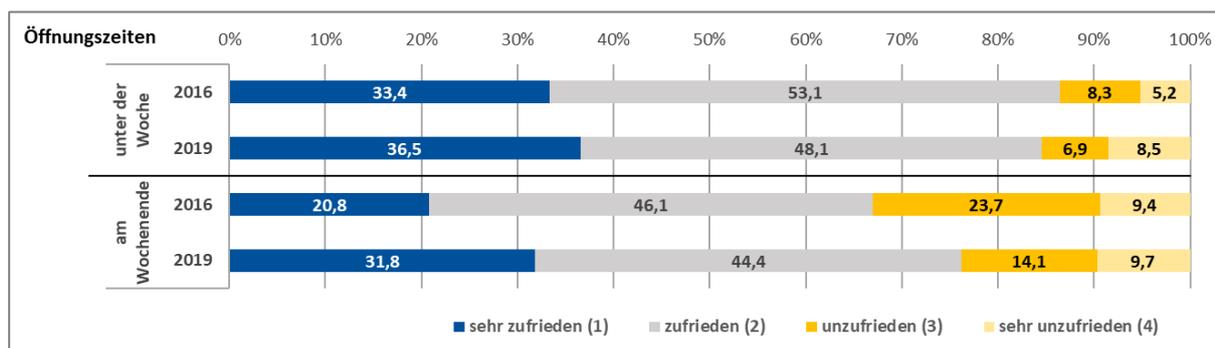


Abb. 12: Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten 2016 und 2019, Teilnehmende gesamt; Datenbericht 3.2.1

Auch die Gruppe der Studierenden zeigt sich 2019 zufriedener mit den Öffnungszeiten als 2016 (siehe Tab. 4). Während 2016 63,9% angeben, mit den Öffnungszeiten am Wochenende sehr zufrieden oder zufrieden zu sein, erhöht sich der Prozentwert 2019 auf 72,3%. Ausgehend von dem Wunsch der Befragten nach erweiterten Öffnungszeiten am Wochenende – wie er den Freitextantworten zu entnehmen ist (siehe 3.8.2) – soll zunächst eine Prüfung der tatsächlichen Besucherzahlen an Samstagen und Sonntagen vorgenommen werden, um spezifischer auf den Bedarf reagieren zu können. Ebenso gilt es abzuwägen, ob ggf. in bestimmten Phasen des Semesters längere Öffnungszeiten vorgesehen werden können (z.B. während der Prüfungsphase).

Tab. 4: Zufriedenheit mit Öffnungszeiten nach Statusgruppen; Datenbericht 3.2.1

SERV1: ZUFRIEDENHEIT MIT ÖFFNUNGSZEITEN NACH STATUSGRUPPEN	Schüler*innen		Studierende		Personal		Sonstige	
	N	%	N	%	N	%	N	%
unter der Woche								
sehr zufrieden	8	42,1	226	31,3	89	53,0	46	44,7
zufrieden	6	31,6	376	52,1	62	36,9	43	41,7
unzufrieden	1	5,3	61	8,4	5	3,0	3	2,9
sehr unzufrieden	4	21,1	59	8,2	12	7,1	11	10,7
am Wochenende								
sehr zufrieden	7	38,9	163	25,4	77	51,3	41	42,3
zufrieden	7	38,9	301	46,9	55	36,7	40	41,2
unzufrieden	1	5,6	117	18,2	6	4,0	4	4,1
sehr unzufrieden	3	16,7	61	9,5	12	8,0	12	12,4

3.7 Die Bibliothek als (Lern- und Arbeits-) Ort

3.7.1 Besuchsgründe und -häufigkeit

Die Zahl der Bibliotheksbesuche hat seit dem Abschluss der Gebäudesanierung im Jahr 2012 kontinuierlich zugenommen und bewegt sich seit 2016 auf einem stabil hohen Niveau (2012: 198.135; 2016: 232.135; 2019: 233.355). Wir wollten von den Befragten wissen, wie oft und wozu sie die Bibliothek besuchen. Hauptgrund für die Nutzung – wie auch schon 2016 – ist, über alle Gruppen hinweg betrachtet, die Ausleihe und Rückgabe von Medien. Mit deutlichem Abstand folgen als Begründung die Arbeit in der Bibliothek (alleine) sowie die Recherche. An vierter Stelle liegt die „Nutzung von gedruckten Medien“, die als Antwortoption für die Umfrage 2019 ergänzt wurde.

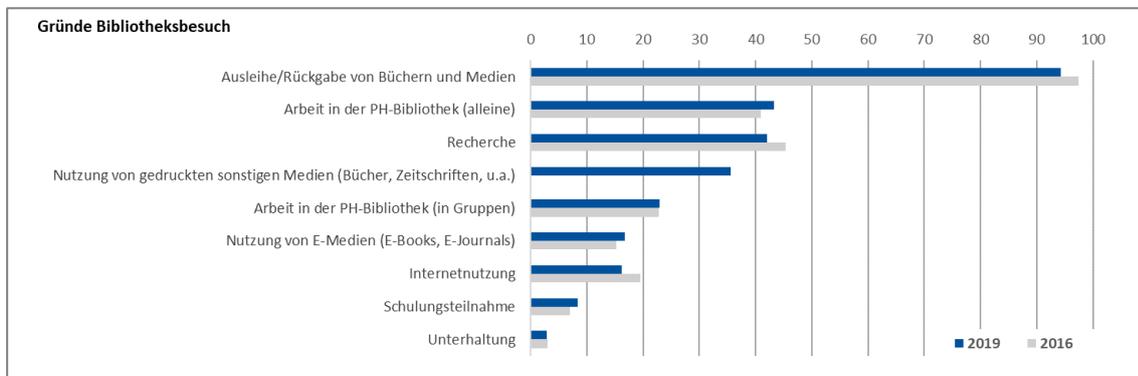


Abb. 13: Besuchsgrund, Teilnehmende gesamt 2016 und 2019; Datenbericht 2.1.1

Nach den Besuchshäufigkeiten gefragt, gaben 83,2% der PH-Studierenden an (2016: 85,4%), sich während der Vorlesungszeit mindestens mehrmals pro Monat in der Bibliothek aufzuhalten. In der vorlesungsfreien Zeit tun dies immerhin noch 33,4% der PH-Studierenden mit einer gewissen Regelmäßigkeit (2016: 39,2%). Eine ähnliche Entwicklung ist auch bei der Gruppe „Personal“ zu verzeichnen. Hier geben 2019 53,8% an, die Bibliothek in der Vorlesungszeit mindestens mehrmals pro Monat zu nutzen (2016: 62,5%); in der vorlesungsfreien Zeit trifft dies noch auf 41,7% zu (2016: 48,7%).

Es ist anzunehmen, dass hier ein Zusammenhang zur bereits festgestellten erhöhten Akzeptanz elektronischer Medien besteht, die auch im Hinblick auf den Hauptgrund für den Bibliotheksbesuch (Ausleihe/Rückgabe von Medien) die Häufigkeit des Besuchs beeinflusst.

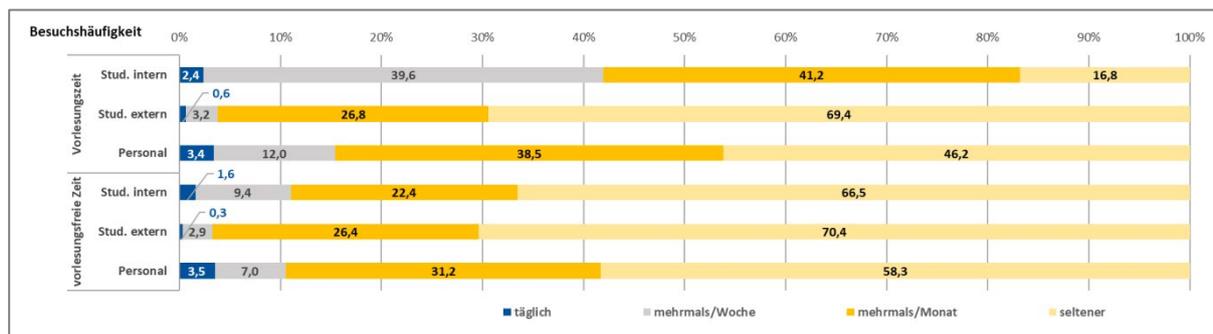


Abb. 14: Besuchshäufigkeit in der Vorlesungszeit und der vorlesungsfreien Zeit nach Statusgruppen und Zugehörigkeit; Datenbericht 2.1.2

3.7.2 Arbeitsplätze

Die Zahl der Arbeitsplätze war bereits bei der Befragung 2016 ein Thema. Das damalige Ergebnis hatte unsere Einschätzung bestätigt, dass es trotz der Ausweitung und Modernisierung der Plätze seit der Sanierung 2012 auf 215 Plätze in 2016 noch immer einen die vorhandenen Plätze übersteigenden Bedarf gibt. Die Bibliothek hat daher weitere Flächen umgewidmet und Mittel in den Ausbau investiert. So wurden um den Jahreswechsel 2016/2017 die bereits parallel zur Vorbereitung der Befragung bestellten Lesesessel und -sofas aufgestellt, außerdem zu Beginn des Sommersemesters 2017 weitere Bench-Arbeitsplätze entlang der Fensterfront im zweiten Obergeschoss eingerichtet. Zum Start der Umfrage 2019 lag die Anzahl der Arbeitsplätze bei 267.

Bei der Befragung 2016 hatten wir unter 2.6.2 gefragt: "Ist die Zahl der Arbeitsplätze aus Ihrer Sicht ausreichend?". Damals hatten das 37,8 % der Befragten bejaht (Studierende zu 32,1%; Personal mit 67,3%), der Rest verneint. 2019 hatten wir die Formulierung abgewandelt, um ein differenziertes Bild zu erhalten. Die Frage lautete nun "Wie zufrieden sind Sie mit der Zahl der Arbeitsplätze in der PH-Bibliothek?", wobei in den sich anschließenden Teilfragen nach Art der Arbeitsplätze unterschieden wurde. Betrachtet man die Zufriedenheit der Hauptnutzergruppe nach Zugehörigkeit (siehe Abb. 15), so lassen sich unterschiedliche Bedarfslagen aus den Einschätzungen der internen und externen Studierenden ableiten. Während die externen Studierenden bei den Einzelarbeitsplätzen ohne PC zu 68,7% angeben zufrieden oder sehr zufrieden zu sein, geben dies im Vergleich nur 56,0% der internen Studierenden an. Ein Unterschied ergibt sich auch bei den Einzelarbeitsplätzen mit PC. Hier zeigen sich die externen Studierenden im Vergleich zu den PH-Studierenden deutlich unzufriedener, was darauf zurückgeführt werden kann, dass Externe nur vor Ort auf Ressourcen der PH-Bibliothek zugreifen können. Des Weiteren unterscheiden sich interne und externe Studierende in den Zufriedenheitswerten in Bezug auf die Gruppenarbeitsräume. Hier ist ein höherer Bedarf seitens der PH-Studierenden klar erkennbar.

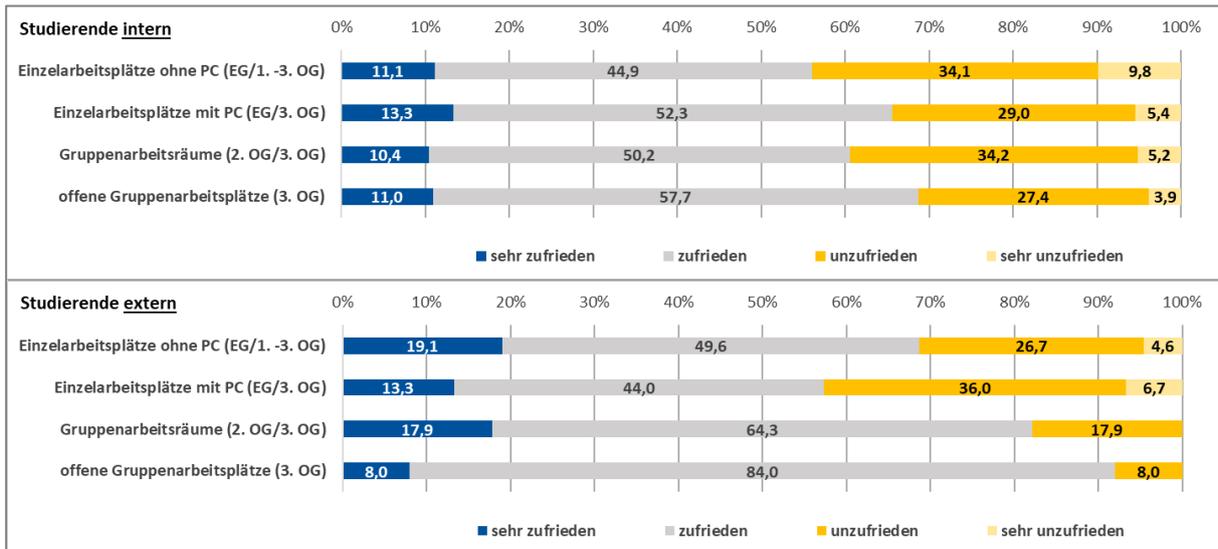


Abb. 15: Zufriedenheit mit der Anzahl der Arbeitsplätze bei Studierenden nach Zugehörigkeit (Mittelwerte); Datenbericht 3.3.2

Bezieht man alle Nutzergruppen mit ein, so kann festgehalten werden, dass der Bedarf nach Einzelarbeitsplätzen größer ist als der nach Gruppenarbeitsplätzen. Dies wurde uns auch durch zahlreiche Kommentare bei den Freitexten rückgemeldet. Nach Abschluss der Vorplanungen sowie Klärung der Finanzierung werden 2020 erneut Flächen umgewidmet und das Angebot an Arbeitsplätzen um weitere Plätze erhöht.

3.7.3 Arbeitsatmosphäre

Die konstant hohe Zahl der Besucherinnen und Besucher (siehe 3.7.1), die langen Öffnungszeiten sowie die Ausweitung der Arbeitsplätze haben Auswirkungen auf die Wahrnehmung der Bibliothek als Arbeits-, Lern- und Begegnungsort. Es war daher interessant zu erfahren, ob und wie sich die Arbeitsatmosphäre und Aufenthaltsqualität bzw. die für das Arbeiten förderlichen Rahmenbedingungen verändert haben. Insgesamt fällt das Ergebnis weitgehend unverändert und wieder durchaus positiv aus (M=1,8). Das größte Manko ist nach wie vor die eingeschränkte Zufriedenheit mit dem Raumklima bzw. der Temperatur im Sommer (M=2,2), die nicht zuletzt auf den Befragungszeitraum im Hochsommer zurückzuführen ist. Aus baulichen Gründen haben wir jedoch keinen wirksamen Einfluss auf diesen Aspekt.

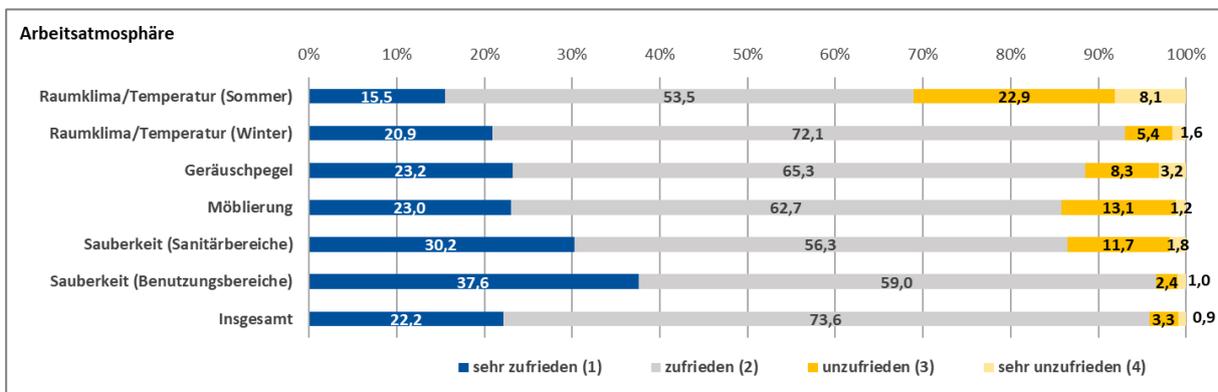


Abb. 16: Zufriedenheit mit der Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek, Teilnehmende gesamt; Datenbericht 3.3.4

3.7.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Auch wenn die Bibliothek über eine 24/7-Rückgabe verfügt und die Medien in Selbstverbuchung entliehen werden können, spielen die persönlichen Kontakte an der Ausleih- und Informationstheke eine wichtige Rolle. Wie bei der Frage nach den Informationsquellen über die Bibliothek (siehe 3.5) deutlich wird, stellen Ausleih- und Infotheke zentrale Anlaufstellen für die Nutzerinnen und Nutzer dar. Sie tragen darüber hinaus zur Arbeitsatmosphäre in der Bibliothek sowie zu ihrer Außenwirkung bei. Die Rückmeldungen der Befragten, die angegeben haben, die Ausleih- oder Infotheke zu konsultieren, fielen auch 2019 sehr positiv aus und waren nahezu identisch mit den Werten aus 2016.

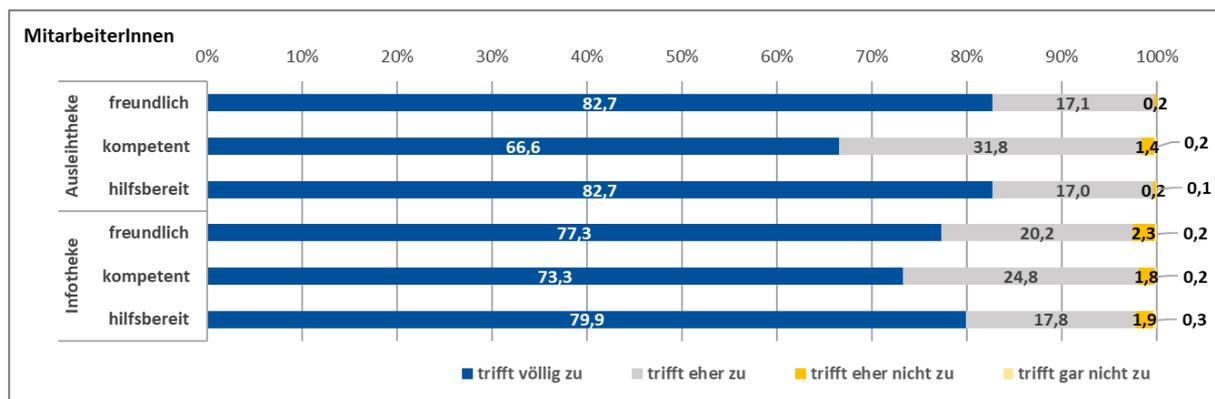


Abb. 17: Beurteilung der Mitarbeiter/innen bezüglich Freundlichkeit, Kompetenz, Hilfsbereitschaft; Teilnehmende gesamt; Datenbericht 3.2.2

3.8 Gesamteinschätzung

3.8.1 Zufriedenheit und Weiterempfehlung

Abschließend haben wir die Befragten gebeten, uns in Form von Schulnoten anzugeben, wie zufrieden sie mit der PH-Bibliothek insgesamt sind. Über alle Gruppen hinweg wurde die Bibliothek im Durchschnitt mit einer 1,9 „bewertet“ (N=964), wobei in den Nutzergruppen die Spannweite der Mittelwerte von 1,7 (Personal intern, Sonstige) bis 2,0 (PH-Studierende) reichte. Die Noten „4“ und „5“ wurden dabei von weniger als 1% und die Note „6“ wurde gar nicht vergeben. Das Ergebnis entspricht den Ergebnissen, die auch im Rahmen der Umfrage 2016 erzielt wurden.

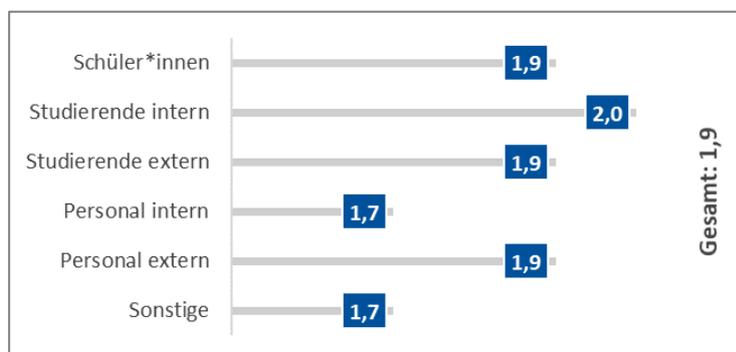


Abb. 18: Zufriedenheit mit der PH-Bibliothek nach Nutzergruppen in Schulnoten (1 bis 6, „Notendurchschnitt“); Datenbericht 4.1

In diesem Zusammenhang ebenfalls erfreulich ist, dass 98,3% der Befragten (N=950) die PH-Bibliothek weiterempfehlen würden (2016: 97,7%).

3.8.2 Antworten auf offene Fragen (Freitexte)

In der vorliegenden Befragung wurden sechs offene Fragen gestellt sowie eine geschlossene Frage mit der Antwortoption "Sonstiges" und einem entsprechenden Freitextfeld. Die Befragten haben die Möglichkeit der Texteingabe intensiv genutzt und insgesamt 1.108 Einzelkommentare abgegeben. Durch die Reduktion der Freitextoptionen (s. dazu unter 2.1) nahm im Vergleich zur Umfrage 2016 die Anzahl der Einzelkommentare um 41,6% ab. Die überwiegende Zahl der in den Freitextfeldern gemachten Angaben konkretisiert Themen, die bereits in anderer Form abgefragt wurden, z.B. Öffnungszeiten und Bibliotheksausstattung. Die Freitexte sind vollständig im ausführlichen Datenbericht enthalten, der ebenfalls auf den Internetseiten der Bibliothek zur Verfügung gestellt wird.

An dieser Stelle wollen wir auf einen Themenbereich eingehen, der diesmal neu war. Auf die offene Frage, ob die Teilnehmenden Vorschläge haben, um die Nachhaltigkeit und Umweltverträglichkeit der Bibliothek zu verbessern, erhielten wir sehr viele Anregungen. Zu den Punkten, die häufiger genannt wurden, zählen die verstärkte Nutzung von Recyclingpapier, die Vermeidung von Thermopapier und die Umstellung auf LED-Beleuchtung. Diese Punkte sind auch auf der Agenda der Nachhaltigkeits-AG der Bibliothek, die seit dem Sommer 2017 verschiedene Themenfelder identifiziert, Maßnahmen aufgegriffen und teils umgesetzt hat. So sind die Multifunktionsgeräte in der Bibliothek ausschließlich mit Recyclingpapier bestückt, außerdem sind der Ersatz des Bondrucks durch umweltfreundliches Thermopapier sowie eine optional alternative E-Mail-Bestätigung in Vorbereitung. Während die Tischbeleuchtung bereits auf LED-Leuchtmittel umgestellt ist, ist dies bei der Deckenbeleuchtung leider schwieriger zu realisieren. LED-Lampen hätten aufgrund der geringeren Wärmewirkung gegenüber den aktuellen Leuchtstoffröhren auch einen positiven Effekt hinsichtlich der vielfach beklagten Hitze in der Bibliothek während der Sommermonate.

4 Fazit und Ausblick

Durch die Orientierung an den 2016 pilotierten Verfahren zur **Umsetzung der Online-Umfrage** konnte in der Vorbereitung der Fokus auf die Weiterentwicklung des Fragebogens gelegt werden. Auch im Rahmen der Auswertung erfolgte z.T. ein Rückgriff auf bewährte Routinen und Darstellungsformen. Bezogen auf die Beteiligung an der Umfrage zeigen sich deutliche Unterschiede in Bezug auf die Statusgruppen. Insbesondere bei den unter „Personal“ subsumierten Nutzerinnen und Nutzer konnte der Rücklauf 2019 im Vergleich zu 2016 nochmal deutlich gesteigert werden, während die Beteiligungsquote bei den Studierenden gesunken ist. Positiv gewertet werden kann, dass insgesamt ein höherer Prozentsatz der Teilnehmenden die Umfrage beendet hat und ein Abbruch der Umfrage 2019 zu einem späteren Zeitpunkt stattfand als dies noch 2016 der Fall war. Entsprechend wurden mehr Fragengruppen durchlaufen. Auch hat sich gezeigt, dass die Verschiebung der allgemeinen Fragen (u.a. Statusgruppe, Institution, Berufsgruppe) an den Beginn der Umfrage keine nennenswerten Abbrüche erzeugte und eher als Erleichterung des Einstiegs im Vorlauf zu den inhaltlichen Fragen interpretiert werden kann. Näher betrachtet werden muss die Fragengruppe zu den elektronischen Medien, die 2019 die höchste Abbruchquote erzeugte. Hier gilt es sicherlich auch, die Länge der Umfrage insgesamt nochmals zu prüfen und in Vorbereitung des nächsten Durchlaufs ggf. Anpassungen vorzunehmen.

Die Ergebnisse der Befragung haben der Bibliothek hilfreiche Anregungen zur aktuellen Situation sowie zur weiteren Entwicklung der Bibliothek und ihrer Angebote gegeben. Für die Bibliothek als zentralem Informationsdienstleister der Hochschule sind insbesondere die weiter gestiegene **Akzeptanz und Nutzung von elektronischen Medien** sowie die gestiegene Verzichtsbereitschaft auf gedruckte Medien für den Bestandsaufbau wichtige Erkenntnisse. In Abhängigkeit von den Verlagsangeboten sowie der zur Verfügung

stehenden finanziellen Ressourcen wird die Bibliothek die Quote elektronischer Medien weiter erhöhen. Einen unerwarteten und zusätzlichen An Schub haben dieser Zielsetzung die zusätzlichen E-Ressourcen gebracht, die zur Kompensation der durch Corona bedingten Einschränkungen bereitgestellt wurden. Ebenfalls weiter erhöht wird die Anzahl der studentischen Arbeitsplätze in der Bibliothek.

Im Anschluss an die Befragung 2016 wurden sukzessive **weitere Arbeitsplätze** geschaffen. Die Beurteilung fiel 2019 entsprechend besser aus. Dennoch zeigen die Einschätzungen der Teilnehmenden, dass der Bedarf noch immer nicht gedeckt ist. Die Ergebnisse bestätigen hier entsprechende Überlegungen zum weiteren Ausbau mit Priorisierung von Einzel- gegenüber Gruppenarbeitsplätzen, die bereits im Vorfeld zur zweiten Befragung seitens der Bibliothek angestellt wurden. Die angestoßene Umwidmung von Flächen und die Umgestaltung bestehender sowie die Einrichtung neuer Plätze soll bis Ende 2020 realisiert werden.

In engem Zusammenhang mit der Ausstattung der Bibliothek als Lern- und Arbeitsort stehen auch die **Öffnungszeiten**. Zunächst ist erfreulich, dass sich die Ausweitung der Öffnungszeiten auf den Sonntag in 2017 sehr positiv auf die Zufriedenheit mit der Wochenendöffnung ausgewirkt hat. Gleichzeitig gibt es noch immer eine nicht geringe Zahl von Rückmeldungen, die sich eine weitere Verlängerung der Zeiten am Wochenende oder auch unter der Woche während bestimmter Phasen des Studienjahres, z.B. vor den Prüfungen, wünschen. Ob diese Wünsche auch durch die tatsächliche Besucherfrequenz in den aktuellen Randzeiten bestätigt werden, soll eine eingehende Analyse der dazu erfassten Zahlen zeigen. Allerdings kann sich diese Analyse durch die pandemiebedingten Einschränkungen (noch) nicht auf aktuellen Besucherzahlen stützen, sondern muss auf Zahlen des Vorzeitraums zurückgreifen.

Eine unerwartet geringe Nachfrage zeigt sich in Bezug auf die **Facebook-Präsenz der Bibliothek**, die kurz vor der letzten Befragung 2016 an den Start ging. Obwohl dieser Kanal gut gepflegt und regelmäßig mit Inhalten gefüllt wurde, blieb die Resonanz darauf sehr gering. Hier wird sich die Bibliothek ergebnisoffen und verstärkt mit ihrer Social-Media-Strategie auseinandersetzen, um diese besser an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer anzupassen.

Gänzlich neu aufgenommen hatten wir die offene Frage nach **Vorschlägen für eine nachhaltige und umweltfreundliche Bibliothek**. Die vielen Rückmeldungen dazu zeigen, dass den Nutzerinnen und Nutzern dieses Thema wichtig ist und wir mit unserer internen Nachhaltigkeits-AG sowie ersten Maßnahmen wie z.B. der ausschließlichen Verwendung von Recyclingpapier auf einem guten Weg sind.

Die Zufriedenheitsbefragung hat sich erneut als wirksames Instrument der Rückkopplung mit den Bedürfnissen unserer Nutzergruppen erwiesen. Die Ergebnisse tragen auf verschiedenen Feldern wirksam zur Verbesserung bei und dienen als solide Basis für die operative und strategische Planung. Sie wird daher turnusgemäß 2022 wiederholt.

Anhang: Fragebogen

A. ALLGEMEINE ANGABEN			
1. Welcher Nutzer*innengruppe gehören Sie an? (Filterfrage zu 2 und 3) <input type="checkbox"/> Schüler*in <input type="checkbox"/> Studierende*r <input type="checkbox"/> Beschäftigte*r einer Hochschule (Professor*in, Dozent*in, wissenschaftl. Mitarbeiter*in, sonstige Mitarbeiter*in) <input type="checkbox"/> sonstige*r Nutzer*innen			
2. An welcher Institution studieren bzw. üben Sie Ihre Tätigkeit aus? (Filter: nur Studierende, Hochschulbeschäftigte) <input type="checkbox"/> Pädagogische Hochschule Freiburg <input type="checkbox"/> Albert-Ludwigs-Universität Freiburg <input type="checkbox"/> Evangelische Hochschule Freiburg <input type="checkbox"/> Katholische Hochschule Freiburg <input type="checkbox"/> Hochschule für Musik Freiburg <input type="checkbox"/> Sonstige			
3. Welcher Berufsgruppe gehören Sie an? (Filter: nur sonstige Nutzer/innen) <input type="checkbox"/> Lehrer*in <input type="checkbox"/> Referendar*in <input type="checkbox"/> anderer pädagogischer Beruf <input type="checkbox"/> Sonstiges			
B. NUTZUNG			
4. Wozu besuchen Sie die PH-Bibliothek? (Besuch vor Ort) (Mehrfachnennungen möglich) <input type="checkbox"/> Ausleihe/Rückgabe von Büchern und Medien <input type="checkbox"/> Arbeit in der PH-Bibliothek (alleine) <input type="checkbox"/> Arbeit in der PH-Bibliothek (in Gruppen) <input type="checkbox"/> Recherche <input type="checkbox"/> Schulungsteilnahme <input type="checkbox"/> Nutzung von E-Medien (E-Books, E-Journals, Datenbanken) <input type="checkbox"/> Nutzung von gedruckten und sonstigen Medien (Bücher, Zeitschriften, u.a.) <input type="checkbox"/> Internetnutzung <input type="checkbox"/> Unterhaltung			
5. Wie häufig besuchen Sie im Durchschnitt die PH-Bibliothek? (Besuch vor Ort) <i>Hinweis: Für SchülerInnen & sonstige Nutzer*innen wird nicht zwischen Vorlesungszeit und vorlesungsfreier Zeit getrennt.</i> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> In der Vorlesungszeit: <input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> seltener </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> In der vorlesungsfreien Zeit <input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> seltener </td> </tr> </table>		In der Vorlesungszeit: <input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> seltener	In der vorlesungsfreien Zeit <input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> seltener
In der Vorlesungszeit: <input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> seltener	In der vorlesungsfreien Zeit <input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> mehrmals pro Woche <input type="checkbox"/> mehrmals pro Monat <input type="checkbox"/> seltener		
C. BESTAND (Literatur- und Medienangebot)			
6. Aus welchen Fachgebieten der PH-Bibliothek nutzen Sie Medien? (Filterfrage zu 7) <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Allgemeines <input type="checkbox"/> Biologie <input type="checkbox"/> Chemie <input type="checkbox"/> CDs/DVDs <input type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Erziehungswissenschaft <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Fremdsprachen <input type="checkbox"/> Geographie <input type="checkbox"/> Geschichte <input type="checkbox"/> Gesundheitspädagogik <input type="checkbox"/> Jugendliteratur </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <input type="checkbox"/> Haushalt / Textil <input type="checkbox"/> Kunst <input type="checkbox"/> Mathematik / Informatik <input type="checkbox"/> Musik <input type="checkbox"/> Philosophie <input type="checkbox"/> Physik <input type="checkbox"/> Politikwissenschaft / Gemeinschaftskunde <input type="checkbox"/> Psychologie <input type="checkbox"/> Soziologie <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Technik <input type="checkbox"/> Theologie <input type="checkbox"/> Wirtschaftslehre </td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Allgemeines <input type="checkbox"/> Biologie <input type="checkbox"/> Chemie <input type="checkbox"/> CDs/DVDs <input type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Erziehungswissenschaft <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Fremdsprachen <input type="checkbox"/> Geographie <input type="checkbox"/> Geschichte <input type="checkbox"/> Gesundheitspädagogik <input type="checkbox"/> Jugendliteratur	<input type="checkbox"/> Haushalt / Textil <input type="checkbox"/> Kunst <input type="checkbox"/> Mathematik / Informatik <input type="checkbox"/> Musik <input type="checkbox"/> Philosophie <input type="checkbox"/> Physik <input type="checkbox"/> Politikwissenschaft / Gemeinschaftskunde <input type="checkbox"/> Psychologie <input type="checkbox"/> Soziologie <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Technik <input type="checkbox"/> Theologie <input type="checkbox"/> Wirtschaftslehre
<input type="checkbox"/> Allgemeines <input type="checkbox"/> Biologie <input type="checkbox"/> Chemie <input type="checkbox"/> CDs/DVDs <input type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Erziehungswissenschaft <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Fremdsprachen <input type="checkbox"/> Geographie <input type="checkbox"/> Geschichte <input type="checkbox"/> Gesundheitspädagogik <input type="checkbox"/> Jugendliteratur	<input type="checkbox"/> Haushalt / Textil <input type="checkbox"/> Kunst <input type="checkbox"/> Mathematik / Informatik <input type="checkbox"/> Musik <input type="checkbox"/> Philosophie <input type="checkbox"/> Physik <input type="checkbox"/> Politikwissenschaft / Gemeinschaftskunde <input type="checkbox"/> Psychologie <input type="checkbox"/> Soziologie <input type="checkbox"/> Sport <input type="checkbox"/> Technik <input type="checkbox"/> Theologie <input type="checkbox"/> Wirtschaftslehre		

7. Wie zufrieden sind Sie mit den Medien der PH-Bibliothek in den von Ihnen genutzten Fachgebieten?

(Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)

Hinweis: Falls Sie bei der vorherigen Frage "CDs/DVDs" und/oder "Jugendliteratur" gewählt haben, ignorieren Sie nachfolgend die dazu angezeigte/n Zeile/n.

- Buchbestand
 Zeitschriftenbestand

Elektronische Medien insgesamt**8. Welche von der PH-Bibliothek bereitgestellten elektronischen Medien nutzen Sie? (Filterfrage zu 9-12, 14)**

(Mehrfachnennungen möglich)

*Hinweise: Falls Sie keine elektronischen Medien nutzen, können Sie ohne Angaben zur nächsten Frage übergehen.**E-Journals: E-Journals sind elektronische Zeitschriften, welche Artikel als Volltext anzeigen. Datenbanken: Je nach Datenbanktyp können Nutzerinnen und Nutzer darin nach Fakten, Literaturangaben oder Volltexten zu einem bestimmten Themenbereich recherchieren.*

- E-Books
 E-Journals
 Datenbanken

9. Wie greifen Sie auf elektronische Medien der PH-Bibliothek zu? (Mehrfachnennungen möglich)

- von zu Hause aus via VPN-Verbindung
 von zu Hause aus via persönlichem Login (Shibboleth)
 vor Ort in der PH-Bibliothek mit eigenem Endgerät (z.B. Laptop, Tablet)
 vor Ort in der PH-Bibliothek mit den dort zur Verfügung stehenden Desktoparbeitsplätzen

E-Books im Speziellen**10. Auf welchem Weg haben Sie E-Books der PH-Bibliothek gefunden?**

- Online-Katalog
 E-Book-Seiten der PH-Bibliothek
 Portale der E-Book-Anbieter/Verlagsseiten (z.B. Springer, UTB)
 Suchmaschinen (z.B. Google)

11. Gibt es Bereiche, in denen Sie auf gedruckte Bücher verzichten könnten, wenn entsprechende E-Books vorhanden sind? (Antwortskala: ja, nein)

- Lehrbücher / einführende Texte / Studienliteratur
 Nachschlagewerke / Lexika
 Sonstige wissenschaftliche Bücher

12. Wozu und wie häufig nutzen Sie E-Books der PH-Bibliothek? (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)

- zum schnellen Nachschlagen bzw. zur schnellen Recherche
 zum intensiven Bearbeiten am Bildschirm
 zum Ausdrucken wichtiger Textteile

13. Was hält Sie von der E-Book-Nutzung ab? (Mehrfachnennungen möglich)

- Das E-Book bzw. die Kapitel können nur auszugsweise gedruckt oder gespeichert werden.
 Die Funktionen bei der Nutzung sind eingeschränkt (z.B. keine Annotationen, Markierungen möglich).
 Der Zugriff auf das E-Book ist nur vor Ort möglich.
 Für den Abruf ist ein technisches Gerät erforderlich (z.B. PC, Laptop).
 Es sind keine E-Books zum interessierenden Fachgebiet vorhanden.

E-Journals im Speziellen**14. Auf welchem Weg und wie häufig haben Sie Artikel in E-Journals der PH-Bibliothek gefunden?**

(Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)

- Elektronische Zeitschriftenbibliothek (EZB)
 Datenbank-Infosystem (DBIS)
 PH-Katalog plus (Reiter „Artikel und mehr“)
 E-Journal-Seiten der PH-Bibliothek
 Portale der E-Journal-Anbieter/Verlagsseiten (z.B. EBSCO, Springer, Elsevier)
 Suchmaschinen (z.B. Google)

15. Könnten Sie auf gedruckte Zeitschriften verzichten, wenn entsprechende E-Journals vorhanden sind?

(Antwortskala: ja, nein)

D. INFORMATION	
PH-Katalog plus	
16. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Funktionen des PH-Katalog plus? (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)	
<input type="checkbox"/> Suchoption/erweiterte Suche (Filter usw.)	
<input type="checkbox"/> Eingrenzung/Spezifizierung von Suchergebnissen (Ranking usw.)	
<input type="checkbox"/> Präsentation und Abruf elektronischer Medien	
<input type="checkbox"/> Kontofunktion (Verlängerung, Vormerkung usw.)	
<input type="checkbox"/> Hilfeseiten	
<input type="checkbox"/> Insgesamt	
17. Nutzen Sie bei der Suche nach Texten und Artikeln den Reiter „Artikel und mehr“ des PH-Katalog plus? (Filterfrage für die Fragen 18,19) (Antwortskala: ja, nein)	
18. Wie beurteilen Sie die Suche nach Artikeln bzw. Texten über den Reiter „Artikel und mehr“ des PH-Katalog plus? (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)	
<input type="checkbox"/> schneller Zugriff	
<input type="checkbox"/> übersichtliche Darstellung	
<input type="checkbox"/> einfache Handhabung	
<input type="checkbox"/> komfortable Verlinkung zu (Voll)Texten	
19. Aus welchen Gründen haben Sie eine Suche nach Artikeln bzw. Texten über den Reiter „Artikel und mehr“ des PH-Katalog plus schon einmal abgebrochen?	
<input type="checkbox"/> Verwirrende Vielfalt an Funktionen	
<input type="checkbox"/> Verlinkung führte nicht zum Ziel	
<input type="checkbox"/> Gesuchter Text war für den Online-Abruf nicht freigeschalten	
<input type="checkbox"/> Keine relevanten Treffer erhalten	
<input type="checkbox"/> Zu viele Ergebnisse erhalten	
<input type="checkbox"/> Sonstiges: _____ (Freitext)	
Weitere Informationsservices	
20. Wie häufig nutzen Sie die folgenden Quellen zur Information über die PH-Bibliothek? (Filterfrage zu 21) (Foto zu Ausleih- bzw. Servicetheke und Infotheke einfügen); (Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)	
<input type="checkbox"/> Plakate, Aushänge, Infoflyer	
<input type="checkbox"/> Website	
<input type="checkbox"/> Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter*innen vor Ort (Ausleih- bzw. Servicetheke)	
<input type="checkbox"/> Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter*innen vor Ort (Infotheke)	
<input type="checkbox"/> Auskünfte der Bibliotheksmitarbeiter*innen via E-Mail oder Telefon	
<input type="checkbox"/> Facebook-Auftritt der PH-Bibliothek	
21. Wie bewerten Sie die Gestaltung des Internetauftritts der PH-Bibliothek? (Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)	
<input type="checkbox"/> informativ	
<input type="checkbox"/> übersichtliche Darstellung	
<input type="checkbox"/> einfache Navigation	
<input type="checkbox"/> ansprechende Gestaltung	
<input type="checkbox"/> insgesamt gelungen	
E. SERVICE	
Öffnungszeiten	
22. Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten der PH-Bibliothek? (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)	
<input type="checkbox"/> unter der Woche	
<input type="checkbox"/> am Wochenende	
23. Haben Sie Änderungswünsche bezüglich der Öffnungszeiten? (freies Textfeld)	

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
<p>24. Wie beurteilen Sie die Mitarbeiter*innen an der Ausleih- bzw. Servicetheke und an der Infotheke der PH-Bibliothek? (Foto des Arbeitsbereichs einfügen!)</p> <p>(Antwortskala: trifft gar nicht zu, trifft eher nicht zu, trifft eher zu, trifft völlig zu)</p> <p><input type="checkbox"/> freundlich</p> <p><input type="checkbox"/> kompetent</p> <p><input type="checkbox"/> hilfsbereit</p>
Schulungsangebot
<p>25. Welche Schulungsangebote der PH-Bibliothek haben Sie bereits genutzt? (Filterfrage zu 26)</p> <p>Mehrfachnennungen möglich</p> <p><input type="checkbox"/> Bibliotheksführung mit Audioguide-App</p> <p><input type="checkbox"/> Einführung in die Bibliotheksbenutzung (ggf. mit Lernplattform Ilias)</p> <p><input type="checkbox"/> Schulung zur fachlichen Datenbankrecherche (Einführung und andere)</p> <p><input type="checkbox"/> Schulung zum Literaturverwaltungsprogramm Citavi (Einführung oder Fortgeschrittene)</p> <p><input type="checkbox"/> Coffee Lectures</p> <p><input type="checkbox"/> Ich habe bisher keine Schulungsangebote der PH-Bibliothek genutzt.</p>
<p>26. Wie zufrieden waren Sie mit den von Ihnen genutzten Schulungsangeboten?</p> <p>(Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p>
<p>27. Wünschen Sie sich Schulungsangebote zu weiteren Themen? Wenn ja, benennen Sie diese bitte nachfolgend?</p> <p>(freies Textfeld)</p>
F. AUSSTATTUNG UND ARBEITSBEDINGUNGEN
<p>28. Wie häufig nutzen Sie die folgende Ausstattung der PH-Bibliothek? (Foto Team-Monitor einfügen!)</p> <p>(Antwortskala: oft, manchmal, selten, nie)</p> <p><input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze (EG/1. OG/2. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppenarbeitsräume (2. OG/3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> offene Gruppenarbeitsplätze (3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Team-Monitor (Palma⁷) (2. OG/3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> AV-Geräte (u.a. Abspielgeräte für DVDs, VHS-Kassetten, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Buchscanner (3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Smartboard/Interaktives Whiteboard (3. OG)</p>
<p>29. Wie zufrieden sind Sie mit der Anzahl der Arbeitsplätze in der PH-Bibliothek?</p> <p>(Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze ohne PC (EG/1.- 3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Einzelarbeitsplätze mit PC (EG /3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> Gruppenarbeitsräume (2. OG/3. OG)</p> <p><input type="checkbox"/> offene Gruppenarbeitsplätze (3. OG)</p>
<p>30. Wie zufrieden sind Sie mit den aktuell in der PH-Bibliothek bereitgestellten Multifunktionsgeräten (u.a. zum Kopieren)? (Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> Anzahl der Geräte</p> <p><input type="checkbox"/> Funktionsfähigkeit der Geräte</p> <p><input type="checkbox"/> Bedienung der Geräte/Handhabbarkeit</p>
<p>31. Wie zufrieden sind Sie mit der Arbeitsatmosphäre in der PH-Bibliothek?</p> <p>(Antwortskala: sehr zufrieden, zufrieden, unzufrieden, sehr unzufrieden)</p> <p><input type="checkbox"/> Raumklima / Temperatur (Sommer)</p> <p><input type="checkbox"/> Raumklima / Temperatur (Winter)</p> <p><input type="checkbox"/> Geräuschpegel</p> <p><input type="checkbox"/> Möblierung</p> <p><input type="checkbox"/> Sauberkeit (Sanitärbereiche)</p> <p><input type="checkbox"/> Sauberkeit (Benutzungsbereiche)</p> <p><input type="checkbox"/> Insgesamt</p>
<p>32. Welche Ausstattung würden Sie sich zusätzlich/alternativ wünschen?</p> <p>(freies Textfeld)</p>

⁷ Palma=Präsentationstool zur Gruppenarbeit mit mobilen Endgeräten

G. NACHHALTIGKEIT UND UMWELTSCHUTZ

33. Haben Sie Vorschläge, um die Nachhaltigkeit und die Umweltverträglichkeit der PH-Bibliothek zu verbessern?
(freies Textfeld)

H. SONSTIGES

34. Was gefällt Ihnen besonders gut an der PH-Bibliothek?
(freies Textfeld)

35. Was gefällt Ihnen nicht an der PH-Bibliothek? Was fehlt?
(freies Textfeld)

36. Wie zufrieden sind Sie mit der PH-Bibliothek insgesamt? Bitte vergeben Sie eine Schulnote.
(Antwortskala: 1=sehr gut, 2=gut, 3=befriedigend, 4=ausreichend, 5=mangelhaft, 6=ungenügend)

37. Würden Sie die PH-Bibliothek weiterempfehlen?

ja

nein